



## VERHALTENS- LEITFADEN

Partner des Vertrauens für  
qualitativ hochwertige Pflege-  
und Betreuungs-  
dienstleistungen

Damit jeder Mensch ein  
angenehmeres, erfüllteres und  
inklusiveres Leben führen kann



## „Warum ein Verhaltensleitfaden?“

„Das Ziel unserer Unternehmensgruppe ist es, der Partner des Vertrauens zu werden, der für seine qualitativ hochwertigen Pflege- und Betreuungsdienstleistungen höchste Anerkennung genießt und jedem Menschen ein angenehmeres, erfüllteres und inklusiveres Leben ermöglicht.

Um dieses Ziel zu erreichen, müssen wir für alle Beteiligten nachhaltigen Wert schaffen, der auf einer ausgewogenen Entwicklung, verantwortungsvoller Leistung und gemeinsamem Vertrauen beruht.

Da wir die Aufgabe haben, uns um schutzbedürftige Personen zu kümmern, muss dieses Vertrauen durch ein einwandfreies, ethisch vertretbares Verhalten gegenüber unseren Bewohner\*innen und Kund\*innen, unseren Mitarbeitenden und unseren Geschäftspartner\*innen gestärkt werden.

Dieses Dokument spiegelt die Grundwerte wider, von denen sich unser Unternehmen leiten lässt: *„Menschen, Verantwortung, Positivität und Anspruch“*. Es zeugt nicht nur von unserem Engagement gegenüber anderen, sondern auch von unserem Anspruch an uns selbst. Es fungiert als Kompass, der uns dabei hilft, jede unserer Handlungen unter allen Umständen ethisch korrekt auszuführen.

Wir appellieren daher an alle unsere Mitarbeitenden, bei der Einhaltung unserer Werte und unserer Ethik absolute Strenge walten zu lassen, denn es liegt in der Verantwortung jedes Einzelnen von uns, Hüter dieser wesentlichen Grundsätze zu sein.“

Vorsitzender des Verwaltungsrats

*Viviane Poissonier*

Geschäftsführer der Unternehmensgruppe

*Julien Samson*

Geschäftsführer  
Maisons de Famille

*Carole Brunet*

Vorstandsvorsitzender und  
Geschäftsführer La Villa

*Laurent Luchery*

Geschäftsführerin Amavir

*Lourdes Rivera*

Geschäftsführer **DOREAFAMILIE**

*Walter*



## 01 Warum ein Verhaltensleitfaden?

- Was ist der Zweck dieses Leitfadens? 06
- Was enthält er? 06
- Für wen gilt er? 06
- Hilfe zur Befolgung des Leitfadens 06
- Unsere vier Grundwerte 07
- Eine Situation melden, die gegen unsere Werte verstößt 08

## 02 Anspruch

- Die Würde aller Menschen respektieren 11
- Die Qualität der Pflege und die Lebensqualität sicherstellen 12
- Den Angehörigen und Betreuungspersonen zuhören 13

## 03 Menschen

- Diskriminierung und Belästigung ablehnen 15
- Lebensqualität am Arbeitsplatz fördern 16
- Transparent und ehrlich kommunizieren 17

## 04 Verantwortung

- Persönliche und medizinische Daten schützen 19
- Sicherstellen, dass unser Sorgfaltsplan eingehalten wird 20
- Korruption bekämpfen 21

## 05 Positiv

- Die Umwelt schützen 23
- Handeln, um Menschen bis ins hohe Alter zu begleiten 24
- Zum lokalen Leben beitragen 25

## 06 Anhang

- Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung 26

# 01. Warum ein Verhaltensleitfaden?

## ► Was ist der Zweck dieses Leitfadens?

Dieser Verhaltensleitfaden ist der Kompass für unser tägliches Handeln. Er identifiziert Themen, die besondere Aufmerksamkeit erfordern, und gibt uns Orientierung, damit wir unseren ethischen Grundsätzen und Verpflichtungen Rechnung tragen können.

Sein Ziel besteht darin, unser individuelles und kollektives Verhalten so anzupassen, dass es sich an den Werten der Groupe Maisons de Famille und ihrer Tochtergesellschaften orientiert und gleichzeitig den legitimen Erwartungen der Gesellschaft entspricht.

Er liefert Anhaltspunkte und erinnert vielmehr an die Einstellung, die bei jeder Entscheidung eingenommen werden muss, anstatt die in einer bestimmten Situation zu ergreifenden Maßnahmen ausführlich zu detaillieren.

Er ergänzt die Gesetze und Vorschriften, die für die Aktivitäten der Groupe Maisons de Famille und ihrer Tochtergesellschaften gelten.

## ► Was enthält er?

Für eine Reihe von alltäglichen Themen werden die Verpflichtungen unseres Unternehmens sowie die anzunehmenden Verhaltensweisen dargelegt, damit jede und jeder im Einklang mit unseren Werten handelt.

Zudem werden Ansprechpartner\*innen genannt, an die man sich bei Schwierigkeiten wenden kann, und konkrete, von realen Fällen inspirierte Beispiele gegeben, die uns helfen sollen, richtig zu reagieren.

## ► Für wen gilt er?

Dieses Dokument richtet sich an alle Führungskräfte, Vorgesetzten und Mitarbeitenden, sowohl fest als auch befristet angestellt, die für die Groupe Maisons de Famille und ihre Tochtergesellschaften tätig sind.

Es steht auch anderen Beteiligten wie Bewohnerinnen und Bewohnern, ihren Angehörigen und Betreuungspersonen, Geschäftspartnern, Behörden usw. zur Verfügung.

Die Vorgesetzten sind die Schlüsselakteure, um die in

diesem Dokument vorgestellten Verpflichtungen mit Leben zu füllen. Zu diesem Zweck müssen sie insbesondere:

- Durch ihr Verhalten die Werte demonstrieren, die für das Unternehmen von zentraler Bedeutung sind.
- Den Inhalt des Leitfadens regelmäßig mit ihren Teams teilen und sich darüber austauschen, um gegenseitiges Verständnis zu gewährleisten.
- Ein vertrauensvolles Umfeld fördern, das ihre Teammitglieder ermutigt, ihre Anliegen offen zu besprechen.
- Die angemessene Anwendung des Leitfadens und die Einhaltung seiner Grundprinzipien gewährleisten und beaufsichtigen.

Wir bevorzugen Geschäftspartner, die unsere ethischen Grundsätze gemäß der Beschreibung in diesem Dokument teilen.

Wir verpflichten uns, ihnen dabei zu helfen, diese Verpflichtungen einzuhalten, und gleichzeitig den Mut zu haben, die Beziehungen zu denjenigen, die nicht zur Einhaltung dieser Verpflichtungen bereit sind, gegebenenfalls zu beenden.

## ► Hilfe bei der Befolgung dieses Leitfadens

Für Informationen zu diesem Leitfaden wenden Sie sich bitte an [compliance@doreafamilie.de](mailto:compliance@doreafamilie.de)



## UNSERE VIER GRUNDWERTE

Sie dienen als Grundlage für die Vision, die Mission und die Strategie des Unternehmens.

Sie werden von allen Mitarbeitenden der Groupe Maisons de Famille und ihrer Tochtergesellschaften geteilt.

Sie zeigen allen Beteiligten, was sie von uns erwarten können, und leiten unser Engagement und unser Handeln.

Sie tragen zu unserem Ruf als vertrauenswürdiges und angesehenes ethisch verantwortungsvolles Unternehmen bei.



### VISION

Wir wollen der vertrauenswürdigste Anbieter von Dienstleistungen und Pflegelösungen sein, um allen Menschen ein einfacheres, erfüllteres und inklusiveres Leben zu ermöglichen.



### MISSION

Die Teams in unseren Einrichtungen und ambulanten Diensten bieten qualitativ hochwertige personalisierte Pflege und Dienstleistungen für bedürftige Menschen mit der Aufmerksamkeit einer Familie, der Professionalität von Experten und dem Ziel, sich jeden Tag zu verbessern.



### STRATEGIE

Nachhaltige Wertschöpfung für alle Beteiligten durch Entwicklung, Leistung und Vertrauen



### WERTE

Menschen, Verantwortung, Positivität, Anspruch

## EINE SITUATION MELDEN, DIE GEGEN UNSERE WERTE VERSTÖSST

Für den Fall, dass Ihnen Verhaltensweisen, Handlungen oder Worte auffallen, die gegen das Gesetz oder unsere Werte verstoßen, stellen Ihnen die Groupe Maisons de Famille und ihre Tochtergesellschaften ein sicheres und vertrauliches Hinweisgebersystem zur Verfügung, damit Sie dies melden können.

### Meldung von Verstößen gegen die Berufsethik

Allen Mitarbeitenden und Beteiligten des Unternehmens (z. B. Lieferanten, Angehörige von Heimbewohnern...) steht ein Hinweisgebersystem zur Verfügung, um Meldungen von Verstößen gegen die Berufsethik zu erfassen.

Es ergänzt die internen Meldestellen, zu denen der oder die Vorgesetzte, die Einrichtungsleitung, die Personalabteilung, der oder die Compliance-Beauftragte und die Personalvertretung gehören.

#### ► Bedingungen für den Erwerb des Status eines Hinweisgebers

Um den Status eines Hinweisgebers zu erlangen, müssen mehrere Kriterien erfüllt werden:

1. Meldung von **Sachverhalten**, die **gegen das Gesetz oder diesen Leitfaden** verstoßen (z. B. Diebstahl, Belästigung, Beleidigung...)
2. **Uneigennütziges** Handeln, d. h. ohne finanzielle Gegenleistung
3. **Handeln in gutem Glauben**, d. h. im aufrichtigen und legitimen Glauben an die tatsächliche gemeldete Faktenlage

Wenn die Informationen nicht im Rahmen der beruflichen Tätigkeit erlangt wurden, muss eine weitere Voraussetzung erfüllt sein:

4. Der Hinweisgeber muss **persönliche Kenntnis** von der gemeldeten Information haben, d. h., er darf keine Gerüchte oder „Flurfunk“ weitergeben.

Weitere Informationen finden Sie im Verfahren zum Umgang mit Meldungen von Verstößen gegen die Berufsethik.

#### ► Schutz des Hinweisgebers

Die Groupe Maisons de Famille und ihre Tochtergesellschaften garantieren eine strikte Vertraulichkeit der Identität des Hinweisgebers, der Person, auf die sich die Meldung bezieht, und der Fakten, die Gegenstand der Meldung sind.

Die Meldungen werden vertraulich behandelt, vorbehaltlich der geltenden gesetzlichen Verpflichtungen und eventueller Verwaltungs- oder Gerichtsverfahren.

Gegen Mitarbeitende, die eine Meldung gemacht haben, können keine disziplinarischen oder diskriminierenden Maßnahmen oder Vergeltungsmaßnahmen ergriffen werden, selbst wenn die Fakten nicht bewiesen sind, sofern diese gemäß den oben genannten Kriterien gehandelt haben.

Der Missbrauch des Hinweisgebersystems kann jedoch disziplinarisch geahndet und sogar gerichtlich verfolgt werden.

#### ► Wie kann ich auf das System

#### zugreifen?

Der Zugriff auf das Hinweisgebersystem erfolgt über:

<https://groupemaisonsdefamille.whistleblownetwork.net/fr/ontpage>

#### WEITERFÜHRENDE HINWEISE:



Ihr(e) Compliance-Manager(in) bzw. Ihr(e) Compliance-Beauftragte(r) stehen Ihnen für alle Fragen zu diesem System zur Verfügung.

Verfahren zum Umgang mit Meldungen von Verstößen gegen die Berufsethik





## 02. Anspruch

### Anspruch

*„Wir achten auf jedes noch so kleine Detail, um alle Erwartungen zu erfüllen.“*

Dieses Engagement kommt insbesondere in der Aufmerksamkeit zum Ausdruck, die wir der Achtung der **Würde** unserer Bewohnerinnen und Bewohner, unserer Kundinnen und Kunden und unserer Mitarbeitenden sowie dem Schutz ihrer Grundrechte beimessen.

Es spiegelt auch unser tägliches Bestreben wider, die Lebensqualität unserer Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden durch angemessene Betreuung und Pflege und eine **personalisierte** Erfahrung zu verbessern.

Schließlich bildet es zusammen mit der **Transparenz** unserer Beziehungen zu den Angehörigen und Betreuungspersonen unserer Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden einen unserer Grundwerte.

## 1

## DIE WÜRDE ALLER MENSCHEN RESPEKTIEREN

**Wir wissen, wie wichtig der soziale Auftrag ist, den wir im Dienste unserer verletzlichsten Seniorinnen und Senioren und ihrer pflegenden Familienangehörigen erfüllen müssen, und machen keine Kompromisse, wenn es darum geht, die Grundrechte einzuhalten und insbesondere die Menschenwürde zu achten.**

Wir erkennen an, dass dies **Aspekte** wie Wahlfreiheit, Vertraulichkeit, Privatsphäre, die Möglichkeit, informierte Entscheidungen über das eigene Leben und die eigene Gesundheit zu treffen, sowie den Schutz vor jeglicher Form von körperlichem, psychischem oder emotionalem Missbrauch **umfasst**.

Deshalb **verpflichten wir** uns als Organisation, **hohe Standards in Bezug auf Ethik, Pflege und Dienstleistungen aufrechtzuerhalten**.

Durch **unsere Qualitätssysteme und -verfahren** bemühen wir uns, ein zuverlässiges und sicheres Pflegeumfeld zu schaffen (z. B. Meldeverfahren für unerwünschte Ereignisse...).

Darüber hinaus **schulen wir** unsere Mitarbeitenden **regelmäßig**, damit sie verstehen, wie wichtig es ist, die Würde unserer Seniorinnen und Senioren und ihrer pflegenden Angehörigen zu wahren.

**Diese Kompromisslosigkeit gilt auch für den Schutz der Rechte unserer Mitarbeitenden**, denen eine professionelle, vertrauliche und sichere Meldestelle zur Verfügung steht, um jede Verletzung ihrer Grundrechte (Belästigung, Diskriminierung, Beleidigung usw.) zu melden.

 FALLBEISPIEL

Meine Vorgesetzte kann sehr einschüchternd sein. Ich weiß, dass sie uns zu guter Arbeit anspornen will, aber manchmal kann ihre Art erniedrigend sein, was der Moral des gesamten Teams schadet. Was kann ich tun?

*Ein(e) Vorgesetzte(r) hat die Pflicht, als gutes Beispiel voranzugehen. Zwar besteht seine bzw. ihre Hauptaufgabe darin, das Team anzuspornen und zu Arbeit zu motivieren, die den Ansprüchen des Unternehmens gerecht wird, er oder sie muss das Team jedoch auch mit Respekt behandeln und angemessen handeln. Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie nicht professionell behandelt werden, sollten Sie versuchen, mit ihm oder ihr darüber zu sprechen. Sie können sich auch an die Einrichtungsleitung oder an die Personalabteilung wenden.*

 FALLBEISPIEL

Ich beobachte eine Situation, die meiner Meinung nach eine Misshandlung eines Bewohners darstellt. Ich weiß jedoch, dass die Pflegekraft dies nicht absichtlich tut. Was muss ich tun?

*Die Priorität liegt auf dem Schutz des Bewohners. Sie sollten eingreifen, indem Sie mit der Pflegekraft sprechen, ihre Hilfe anbieten oder Ratschläge erteilen, damit dies nicht mehr vorkommt.*

*Wenn das Verhalten andauert, sollten Sie umgehend Ihre(n) Vorgesetzte(n) informieren und/oder das vertrauliche Hinweisgebersystem nutzen.*

## 2

## DIE QUALITÄT DER PFLEGE UND DIE LEBENSQUALITÄT IN UNSEREN EINRICHTUNGEN SICHERSTELLEN

**Unsere Priorität ist es, allen Bewohnerinnen und Bewohnern, Kundinnen und Kunden qualitativ hochwertige Pflege und Dienstleistungen zu bieten und ihnen eine auf sie zugeschnittene Erfahrung zu ermöglichen.**

Die Leistungen sind so konzipiert, dass sie **auf die Einzelperson** ausgerichtet sind, ihre Würde und Geschichte respektieren und gleichzeitig auf ihre spezifischen Bedürfnisse eingehen, um es ihr zu ermöglichen, **einen aktiven und selbstbestimmten Lebensstils** beizubehalten.

In diesem Sinne wird in allen unseren Einrichtungen in Absprache mit dem medizinischen Team und dem Bewohner bzw. der Bewohnerin **ein persönlicher Pflegeplan** erstellt.

Außerdem werden **die Qualität und die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner** in jeder Einrichtung und den Kundinnen und Kunden aller ambulanten Dienste durch regelmäßige interne und externe Audits sowie durch Umfragen unter den Bewohner\*innen, Kund\*innen, ihren Angehörigen und Betreuern sowie den Mitarbeitenden kontrolliert, um kontinuierliche Verbesserung sicherzustellen.

Schließlich **verfolgen wir die technologischen Entwicklungen**, führen digitale Hilfsmittel ein, um das Wohlbefinden und die Gesundheit der Bewohnerinnen und Bewohner zu verbessern, und zögern nicht, in geeignete Innovationen zu investieren, um die Lebens- und Pflegequalität deutlich zu verbessern (z. B. Falldetektoren/Sturzmelder...).

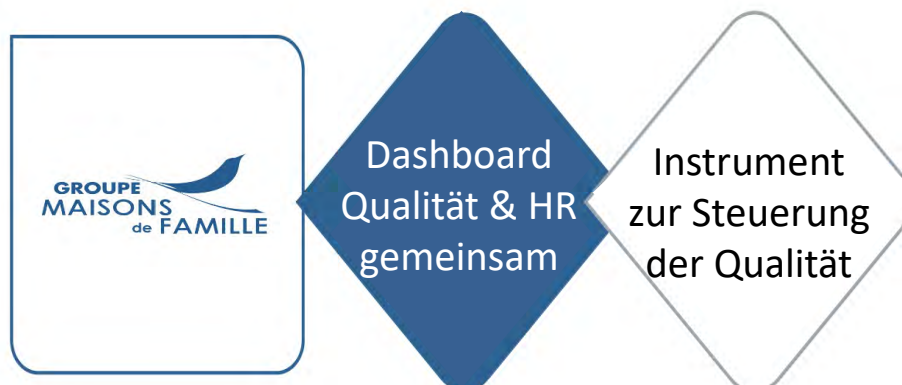
Über die Pflege hinaus sind wir überzeugt, dass **soziale Kontakte** für das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner entscheidend sind. Daher achten wir darauf, im Alltag eine Vielzahl von Möglichkeiten für soziale Interaktionen anzubieten.

### FALLBEISPIEL

Mein Vorgesetzter hat mich ausnahmsweise gebeten, die Brandschutzanlage, die ständig klingelt, abzuschalten. Was muss ich tun?

*Ein Sicherheitssystem oder ein Kontrollgerät darf niemals ohne die vorherige Genehmigung eines Sicherheitsbeauftragten deaktiviert, abgeschaltet oder außer Kraft gesetzt werden. Wenn Ihr Vorgesetzter darauf besteht, sollten Sie sich weigern und die Standortleitung und Ihre Personalabteilung informieren. Sicherheit ist eine uneingeschränkte Verpflichtung, die unter keinen Umständen wegen Lärmbelästigung oder aus anderen Gründen beeinträchtigt werden darf.*

*Engagement für Nachhaltigkeit – Quality First durch eine einheitliche Steuerung in der Gruppe*



## 3

## DEN ANGEHÖRIGEN UND BETREUUNGSPERSONEN ZUHÖREN

**Unsere Verpflichtungen erstrecken sich natürlich auch auf Personen, die familiäre, freundschaftliche und persönliche Beziehungen zu unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, Kundinnen und Kunden haben.**

Wir wissen, dass es oft **eine schwere Entscheidung** ist, die Pflege eines Familienmitglieds oder eines guten Freundes einem Dritten anzuvertrauen. Diese wirft viele Fragen und potenzielle Bedenken auf.

Deshalb verpflichten wir uns, dafür zu sorgen, dass **die Angehörigen und Betreuungspersonen unserer Bewohnerinnen und Bewohner gut** über unsere Betriebsabläufe informiert sind und **wissen**, was sie von unseren Dienstleistungen erwarten können.

Um **Vertrauen** herzustellen und zu pflegen, bauen wir nicht nur zu den Bewohnerinnen und Bewohnern selbst, sondern auch zu ihren Angehörigen und Betreuungspersonen bedeutungsvolle Beziehungen auf.

Dies erreichen wir durch **transparente Integrationsverfahren**, ausgewiesene Kontaktpunkte und eine einheitliche und rechtzeitige Kommunikation, die sich an den Präferenzen der Bewohnerinnen und Bewohner orientiert.

**Im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung** führen wir in jedem unserer Unternehmen zusätzlich zu punktuellen Befragungen (nach dem Einzug in unsere Einrichtungen, am Ende eines vorübergehenden Aufenthalts ...) eine jährliche Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden sowie deren Familien durch.

Durch diese Maßnahmen wollen wir **jegliche Befürchtungen ausräumen** und die Transparenz innerhalb des gesamten Supportnetzwerks unserer Bewohnerinnen und Bewohner fördern (z. B. Einrichtung einer Dialoginstanz mit Bewohner\*innen und ihren Angehörigen in allen unseren Einrichtungen ...).

### FALLBEISPIEL

Ein Bewohner mit Laufftendenzen, der orientierungslos umherwanderte, ist gestürzt. Als wir seiner Familie seinen persönlichen Plan präsentierten, hatte diese uns gebeten, ihn körperlich zu fixieren. Wir hatten dies jedoch abgelehnt, nachdem wir gemeinsam die Vorteile und Risiken von Fixierungsmaßnahmen für eine Person mit Laufftendenzen und das potenzielle Sturzrisiko abgewogen hatten. Gemäß unserer üblichen Vorgehensweise sind wir verpflichtet, die Familie über den Sturz zu informieren, fürchten jedoch eine heftige Reaktion. Wie sollten wir mit dieser Situation umgehen?

*In allen Situationen sind wir verpflichtet, den Familien ehrliche und klare Informationen über die uns anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner zu geben. Daher ist es unerlässlich, sie zu kontaktieren, um sie über den Sturz zu informieren. Gleichzeitig ist es zwingend erforderlich, dass wir als Team den Nutzen und die Risiken für das Wohlergehen des Bewohners unter Berücksichtigung seiner spezifischen Situation abwägen, hinterfragen und neu bewerten.*



## 03. Menschen

### Menschen

*„Es liegt uns am Herzen, die Einzigartigkeit und die Geschichte jeder Person zu respektieren.“*

Dieses Prinzip kommt in unserer ständigen Wachsamkeit zum Ausdruck, wenn es darum geht, **jede Form von Diskriminierung und Belästigung** gegenüber unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden zu verbieten. Es steht im Zentrum unserer Vision, allen Menschen ein inklusiveres Leben zu ermöglichen.

Es fließt auch in unsere Politik der Lebensqualität ein, die sich auf die **Entwicklung unserer Mitarbeitenden** konzentriert, entsprechend ihren Wünschen und ihrer Persönlichkeit.

Schließlich ist es mit unserer Fähigkeit in Einklang, **ehrlich, einfühlsam und** transparent über alle Themen zu kommunizieren, sowohl intern als auch extern.

## 4

# DISKRIMINIERUNG UND BELÄSTIGUNG ABLEHNEN, VIelfALT UND INTEGRATION FÖRDERN

Einer der Grundwerte von GMdF ist der Respekt der Würde und der Geschichte der Einzelperson.

Dies äußert sich einerseits durch die Ablehnung jeglicher Diskriminierung und Belästigung und andererseits durch eine Politik, die Vielfalt und Integration fördert.

Dieser Wert stellt sicher, dass die Würde der Einzelperson gewahrt, jede Form von Diskriminierung abgeschafft, Vielfalt und Geschlechtergleichheit gefördert, ein Klima des Vertrauens geschaffen und die Lebensqualität am Arbeitsplatz verbessert wird.

**Wir verpflichten uns, diskriminierendes Verhalten, Mobbing, sexuelle Belästigung und sexistische Handlungen zu verhindern und zu bestrafen.**

Insbesondere stufen wir bestimmte Verhaltensweisen als inakzeptabel ein. **Diese Verhaltensweisen können abhängig von den Umständen sanktioniert werden,** z. B.:

- Handlungen und Gesten, die darauf abzielen, moralisch zu verletzen oder zu kränken
- Die Tatsache, dass eine Person absichtlich zu einem Fehler gedrängt wird
- Jede Form der Erniedrigung oder Einschüchterung
- Körperliche oder soziale Isolation („jemanden aufs Abstellgleis stellen“)

Außerdem sind wir der Ansicht, dass vielfältige Talente unsere Kreativität stärken und es uns ermöglichen, unsere Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden dabei zu unterstützen, in Würde zu altern. **Deshalb verpflichten wir uns, Integration** in allen Lebensphasen zu **kultivieren** und alle Menschen würdevoll und fair zu behandeln.

**Die Groupe Maisons de Famille und ihre Tochtergesellschaften sind inklusive und nicht diskriminierende Arbeitgeber.** Wir erleichtern die berufliche Eingliederung von Menschen, die Schwierigkeiten beim Zugang zu Beschäftigung haben, insbesondere von Menschen mit Behinderungen und unterrepräsentierten sozialen und/oder ethnischen Gruppen.

In Bezug auf all diese Themen stellen wir stets sicher, dass unsere Geschäftspartner unsere Politik kennen und diese **vorbehaltlos einhalten.**

## FALLBEISPIEL

Ich gehe in die Elternzeit und mache mir Sorgen über die Bedingungen für meine Rückkehr und meine künftigen Karrierechancen. Mit wem sollte ich darüber sprechen?

*Es ist Teil unserer Politik, unsere Mitarbeitenden während der Elternzeit zu begleiten. Wir garantieren die Wiedereinstellung auf derselben oder einer in Bezug auf Gehalt und Status gleichwertigen Position.*

**Verpflichtung zu  
Nachhaltigkeit – Gleichheit  
und Integration**



Vielfalt und  
berufliche  
Gleichstellung

75 % weibliche  
Einrichtungs-  
leiterinnen

## 5

## LEBENSQUALITÄT AM ARBEITSPLATZ FÖRDERN

Unsere Mitarbeitenden bilden das Rückgrat unseres Geschäfts. Sie sind fester Bestandteil unseres Bestrebens, hervorragende Dienstleistungen anzubieten. Deshalb bemühen wir uns, optimale Arbeitsbedingungen zu schaffen, damit sie sich in einem stabilen, sicheren und persönlichen Arbeitsumfeld beruflich entwickeln und entfalten können.

Wir garantieren die **Lebensqualität am Arbeitsplatz** unserer Mitarbeitenden durch sieben Säulen:

- Hohe Personalausstattung (hohe Betreuungsquote)
- Qualifizierte Fachleute
- Stabiler Personalbestand
- Gute Arbeitsbedingungen und ein gutes Arbeitsumfeld (Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben)
- Wohlbefinden am Arbeitsplatz
- Hohes Maß an Mitarbeiterzufriedenheit
- Hohes Maß an Mitarbeiterengagement

Jedes Land hat seine eigenen Richtlinien und Verfahren im Bereich Personalwesen, die Aspekte wie Einstellung, Ausbildung, Entwicklung, Vergütung, Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden abdecken.

Neben der Qualität der Arbeit achten wir darauf, auch **vorbildliche Arbeitsbedingungen** zu bieten (**individuelle persönliche Ausrüstung, Gesundheits- und Sicherheitsschulungen, psychologische Unterstützung...**)

Schließlich verpflichten wir uns, die **Entwicklung unserer Mitarbeitenden** mithilfe von Schulungsprogrammen (Fachschulungen, Diplomkurse, *Leadership-Training...*) und jährlichen Leistungs- und Entwicklungsgesprächen zu **fördern**.

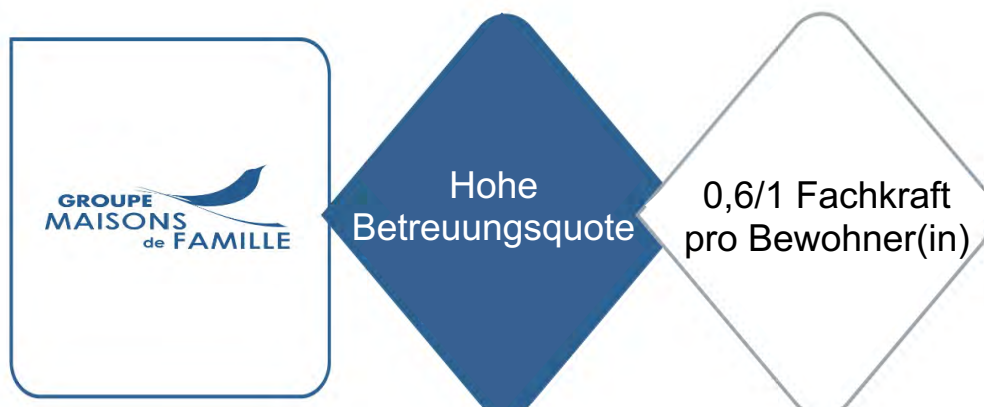
**All diese Maßnahmen werden jährlich** durch Umfragen **bewertet**, um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und ihre Meinungen zu ermitteln und Verbesserungsmöglichkeiten gemäß den internen Verfahren der einzelnen Länder zu identifizieren.

 PRAXISBEISPIEL:

Einer meiner Kollegen kommt mir im Moment sehr gestresst vor. Ich habe bereits versucht, mit ihm zu sprechen, aber er will nicht. Gestern ist er bei der Arbeit zusammengebrochen. Was kann ich tun?

*Es ist wichtig, dass die Personalabteilung und die Vorgesetzten Ihres Kollegen sofort informiert werden, damit sie schnell eingreifen können. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob sie Bescheid wissen, sollten Sie nicht zögern, den Vorfall von sich aus zu melden.*

*Verpflichtung zu Nachhaltigkeit – Lebensqualität am Arbeitsplatz und Dienstleistungs- und Pflegequalität*





## 6

## TRANSPARENT UND EHRlich KOMMUNIZIEREN

**Wir sind überzeugt, dass eine Vertrauensbeziehung zwischen allen Beteiligten, die auf Transparenz bei allen Gesprächen und Interaktionen beruhen muss, maßgebend für die Erfüllung unseres gesellschaftlichen Auftrags ist.**

So setzen wir alles daran, dass sich unsere Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden, ihre Familien und Betreuungspersonen sowie unsere Mitarbeitenden in einem **Umfeld** bewegen, das **einen offenen, ehrlichen und transparenten Austausch fördert**.

**In Bezug auf unsere Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden sowie ihre Angehörigen** bedeutet dies konkret:

- eine **klare Sprache** zu verwenden und sicherzustellen, dass die übermittelten Informationen von unseren Gesprächspartnern richtig verstanden wurden;
- stets **loyal** und nach bestem Wissen und Gewissen zu kommunizieren;
- die Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden, ihre Familien oder Betreuungspersonen über alle Änderungen oder Ereignisse zu **informieren**, die die ihnen erbrachten Leistungen auch nur vorübergehend verändern würden.

**Unter Mitarbeitenden der Gruppe** achten wir darauf:

- unter allen Umständen einen **konstruktiven Dialog** zu initiieren und zu fördern, indem wir regelmäßig Informationen mit allen unseren Gesprächspartnern austauschen;
- unsere Ansichten, Erwartungen, Fragen und Meinungen **klar auszudrücken**;
- unsere Gesprächspartner zu ermutigen, sich **aufrichtig** zu äußern.

Wir achten auch darauf, dass dieses Bemühen um Transparenz nicht dazu führt, dass **die Vertraulichkeit oder gar die ärztliche Schweigepflicht verletzt wird**.



## PRAXISBEISPIEL:

Neulich führte ich einen potenziellen Bewohner durch eine Einrichtung. Als wir auf dem Weg zu einem freien Zimmer waren, kamen wir an einem Dienstzimmer vorbei. Die Tür stand weit offen und zwei Pflegehelferinnen besprachen die Erkrankung eines Bewohners, wobei sie ihn beim Namen nannten. Der Besucher hat alles gehört!

*Wir alle müssen die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die Vertraulichkeit von Informationen auch am Arbeitsplatz zu schützen. Wir müssen darauf achten, dass niemand mithören kann, wenn wir uns unter Kolleg\*innen über die Erkrankung eines Bewohners austauschen. Man kann nie im Voraus wissen, wer vorbeikommen könnte.*



## 04. Verantwortung

### Verantwortung

*„Wir handeln im Alltag verantwortungsvoll.“*

Wir sind uns der ethischen Herausforderungen unserer Zeit und unseres Sektors bewusst und führen unsere Geschäfte **verantwortungsvoll**, indem wir auf den **Schutz der persönlichen Daten** (z. B. sensible Daten wie Gesundheitsdaten) unserer Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und anderer Beteiligter achten.

Dieser Wert ist auch Teil unserer ständigen Bemühungen, **schwerwiegende Verstöße gegen die Menschenrechte, die Gesundheit und Sicherheit sowie Umweltschäden** durch unsere Geschäftstätigkeit oder die unserer Subunternehmer und Lieferanten gegenüber allen Beteiligten zu verhindern oder zu beheben.

Schließlich bildet Verantwortung die Grundlage für unser Engagement, um **entschieden gegen Betrug vorzugehen** und Korruption und Einflussnahme zu bekämpfen.

## 7 PERSÖNLICHE UND MEDIZINISCHE DATEN SCHÜTZEN

Unsere Aktivität erfordert die Verarbeitung von personenbezogene Daten, von denen einige sensible Daten sind (z. B. Gesundheitsdaten). Jedoch haben sowohl unsere Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden, ihre Familien und Betreuungspersonen als auch unsere Mitarbeitenden ein Recht auf den Schutz ihrer Privatsphäre und ihrer persönlichen Daten.

Unsere Politik zum Schutz personenbezogener Daten beruht auf mehreren Schlüsselprinzipien:

- **Informierte Zustimmung:** Bevor wir personenbezogene, insbesondere sensible Daten wie Gesundheitsdaten sammeln und verarbeiten, holen wir eine informierte und freie Zustimmung der betroffenen Personen ein. Wir erklären klar und deutlich, welche Daten gesammelt, wie sie verwendet und mit wem sie geteilt werden.
- **Datensicherheit:** Wir setzen starke Sicherheitsmaßnahmen um, um die Daten vor unbefugtem Zugriff, Missbrauch, Offenlegung oder Änderung zu schützen. Dies beinhaltet die Verwendung fortschrittlicher Sicherheitstechnologien, Firewalls, Verschlüsselung und angemessener Zugangskontrollen oder dedizierter Klauseln in Verträgen mit Dritten.
- **Eingeschränkter Zweck:** Personenbezogene Daten werden nur für spezifische und rechtmäßige Zwecke erhoben. Wir verwenden die Daten nur für den Zweck, zu dem sie erhoben wurden, und verarbeiten sie nicht in einer Weise, die mit diesen Zwecken unvereinbar ist.
- **Datenminimierung:** Wir erheben nur die Daten, die zur Erreichung unserer Ziele notwendig sind. Wir vermeiden es, übermäßig viele oder unnötige Daten zu sammeln.
- **Transparenz:** Wir halten unsere Datenverarbeitungspraktiken vollkommen transparent. Die betroffenen Personen haben das Recht, Einzelheiten zur Verarbeitung ihrer Daten zu erfahren.
- **Recht auf Zugang und Berichtigung:** Betroffene Personen haben das Recht, auf ihre personenbezogenen Daten zuzugreifen und sie zu berichtigen, wenn diese nicht korrekt sind. Wir erleichtern die Ausübung dieser Rechte.
- **Begrenzte Aufbewahrungsdauer:** Informationen werden nicht länger aufbewahrt als für den rechtlichen oder geschäftlichen Zweck, zu dem sie erhoben wurden, erforderlich.

Durch die Einhaltung dieser Grundsätze wollen wir sicherstellen, dass **personenbezogene Daten, einschließlich sensibler Daten, auf ethische, sichere und mit den Grundrechten** auf Privatsphäre und Datenschutz aller an unserer sozialen Mission beteiligten Parteien **übereinstimmende Weise verarbeitet werden.**



### PRAXISBEISPIEL:

Ein Dienstleister bittet mich, ihm die E-Mail-Adressen und Telefonnummern mehrerer meiner Kolleginnen und Kollegen sowie der Familien von Bewohnerinnen und Bewohnern zu übermitteln, um sie für geschäftliche Zwecke zu kontaktieren. Darf ich das?

*Nein, alle Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Familien und Betreuungspersonen sowie die Beschäftigten genießen das Recht auf Privatsphäre. Um diese persönlichen Daten weiterzugeben, muss die vorherige ausdrückliche Genehmigung der betroffenen Personen eingeholt werden.*



8

## SICHERSTELLEN, DASS UNSERE SORGFALTPFLICHT EINGEHALTEN WIRD

**Wir erstellen einen Sorgfaltsplan, um schwerwiegende Umweltauswirkungen zu verhindern, die sich aus unserer Tätigkeit oder der unserer Lieferanten und Subunternehmer ergeben könnten.**

Dieser Plan umfasst **angemessene Wachsamkeitsmaßnahmen**, die geeignet sind, Risiken zu erkennen und schwere Verstöße gegen die Menschenrechte und Grundfreiheiten, sowie die Gefährdung der Gesundheit und Sicherheit von Mensch und Umwelt zu verhindern.

Er umfasst die Muttergesellschaft der Gruppe, Groupe Maisons de Famille S.A., sowie die direkt oder indirekt von dieser Gesellschaft kontrollierten Tochtergesellschaften und die Lieferanten und Subunternehmer, mit denen die verschiedenen Gesellschaften der Gruppe eine feste Geschäftsbeziehung pflegen.

**Er gliedert sich in folgende Maßnahmen:**

1. Mapping der Risiken
2. Verfahren zur regelmäßigen Bewertung von Tochtergesellschaften, Subunternehmern und Lieferanten
3. Angepasste Maßnahmen zur Vermeidung, Minderung und Bewältigung von Risiken
4. Ein professionelles System für Meldungen und ihre Erfassung
5. Ein System zur Überwachung der durchgeführten Maßnahmen und zur Bewertung ihrer Wirksamkeit

**Dieser Plan wird gemeinsam** mit allen Teams am Hauptsitz und in den Führungsgremien der Gruppe und ihrer Tochtergesellschaften **entwickelt**.

Er wird jährlich in Verbindung mit den relevanten Interessengruppen überprüft.

### PRAXISBEISPIEL:

Wir produzieren im Alltag viel Abfall, da viele verwendeten Materialien häufig nur einmal benutzt werden können, wie z. B. Wasserflaschen oder auch medizinische Geräte. Was können wir tun, um unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern?

*Die Gruppe und ihre Tochtergesellschaften engagieren sich für die Beschaffung von wiederverwendbaren Produkten. Bei Einwegprodukten müssen wir darauf achten, dass sie angemessen eingesetzt werden, um Verschwendung zu vermeiden.*



# 9 KORRUPTION UND EINFLUSSNAHME BEKÄMPFEN

**Wir verfolgen eine Null-Toleranz-Politik gegen Betrug und Korruption. Diese Position ist in unserem Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung im Anhang dargelegt, der alle unsere diesbezüglichen Verpflichtungen und Verfahren zusammenfasst.**

Dieses Dokument trägt zur **Vision des Unternehmens** bei, „*der vertrauenswürdigste Partner zu werden, der für seine qualitativ hochwertigen Pflege- und Betreuungsdienstleistungen höchste Anerkennung genießt und jedem Menschen ein angenehmeres, erfüllteres und inklusiveres Leben ermöglicht*“ und ist Ausdruck von **Verantwortung**, einem unserer zentralen Unternehmenswerte.

Es **erklärt und veranschaulicht** mithilfe von Definitionen, Beispielen und Schemata, was Betrug, Korruption und Einflussnahme sind, und **nennt die wichtigsten Anzeichen**, die uns alarmieren sollten.

Es werden einige **Situationen aus unserem Alltag** vorgestellt, in denen wir mit Korruption konfrontiert werden können, z. B. im Umgang mit Geschäftspartnern oder wenn wir ein Geschenk oder eine Einladung erhalten.

Der Kodex erläutert die vom Unternehmen **zur Verfügung gestellten Mittel**, um mit diesen Situationen umzugehen, und nennt die Ansprechpartner\*innen, an die Sie sich wenden können, um sich zu **schützen**, wie z. B. das **Hinweisgebersystem zur Meldung von Verstößen gegen die Berufsethik**.

Der Verhaltenskodex **gilt für alle Mitarbeitenden und Führungskräfte** des Unternehmens. Er ist Bestandteil der **Geschäftsordnung** und ein möglicher Verstoß gegen seinen Inhalt kann zu Disziplinarmaßnahmen führen.

**PRAXISBEISPIEL:**

Ich habe gerade eine Ausschreibung für den Kauf von Möbeln gestartet. Während der Geschäftsverhandlung mit einem der konkurrierenden Lieferanten bietet mir dieser eine Flasche Wein an. Darf ich sie annehmen?

*Nein, wenn Geschäftsverhandlungen im Gange sind, ist es verboten, Geschenke oder Einladungen anzunehmen, unabhängig von ihrem Wert.*



## 05. Positiv

### Positiv

*„Wir geben jeden Tag mit Begeisterung und Optimismus unser Bestes.“*

Dieses Bestreben trägt dazu bei, unser Unternehmen zu einem Unternehmen mit **positiven Auswirkungen** zu machen, insbesondere im **sozialen und ökologischen Bereich**.

Es ermöglicht es uns, unsere Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden sowie unsere Mitarbeitenden positiv zu beeinflussen. So können wir unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, Kundinnen und Kunden Lösungen und Dienstleistungen anbieten, die es ihnen ermöglichen, **aktiver zu sein, sich besser zu fühlen und länger zu leben**. Und einen Arbeitsplatz für unsere Mitarbeitenden schaffen, an dem sie sie selbst sein, sich wohlfühlen und weiterentwickeln können.

Und schließlich macht es uns zu einem **wichtigen Bestandteil des lokalen Lebens**, zu dem wir aktiv und verantwortungsbewusst beitragen.

**Wir sind uns bewusst, dass der Umweltschutz die wichtigste Herausforderung unseres Jahrhunderts ist, und möchten unseren Teil dazu beitragen, indem wir unseren Beitrag zur globalen Erwärmung verringern, die uns zur Verfügung stehenden Ressourcen besser nutzen und sicherstellen, dass medizinische Abfälle ordnungsgemäß entsorgt werden.**

Wir haben Fortschritte bei der Messung der Auswirkungen unserer Aktivitäten auf die Umwelt gemacht, insbesondere im Hinblick auf unsere **CO<sub>2</sub>-Bilanz**.

Wir haben eine Strategie zur Umsetzung eines **ehrgeizigen Dekarbonisierungsplans**, um unsere Umweltauswirkungen zu verringern.

Der Kampf gegen den Klimawandel darf sich nicht nur auf die Reduzierung der Treibhausgasemissionen beschränken, sondern umfasst auch den vernünftigen Umgang mit Ressourcen wie Wasser und Strom. Er muss sich auch auf unseren Umgang mit medizinischen Abfällen, Lebensmitteln und Medizinprodukten beziehen.

Daher verpflichten sich die Groupe Maisons de Famille und ihre Tochtergesellschaften im Hinblick auf einen **verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen**:

- Die Umweltbilanz ihrer Aktivitäten zu verbessern, indem sie die Anzahl der verwendeten Ressourcen reduzieren, insbesondere durch die Einführung eines Instruments zur Überwachung des Verbrauchs durch einen externen Dritten
- Ihren Wasserverbrauch zu senken (z. B. durch die Überwachung und die Umsetzung von Maßnahmen zur Senkung des Verbrauchs...)
- Den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck ihrer Gebäude und Einrichtungen zu optimieren
- Initiativen zur Nutzung erneuerbarer oder kohlenstofffreier Energie zu ergreifen (z. B. Installation von Sonnenkollektoren, Nutzung von Biomethan, Verträge für Ökostrom...)

Schließlich wird **der Entsorgung von Abfällen** besondere Aufmerksamkeit gewidmet, deren Sammlung und Entsorgung besonderen gesetzlichen Anforderungen unterliegen. Alle Länder arbeiten mit zugelassenen Entsorgern zusammen, die für die Entsorgung dieses Abfalls gemäß den Gesetzen des jeweiligen Landes verantwortlich sind.

#### FALLBEISPIEL

Wir müssen eine größere Anschaffung tätigen und die Einkaufsabteilung schreibt ein Produkt vor, das nicht das finanziell Interessanteste ist. Ist das normal?

*Wir möchten unseren ökologischen Fußabdruck so gering wie möglich halten. Das heißt, es spielen bei Investitionen nicht nur die Anschaffungskosten eine Rolle, sondern z. B. auch die Langlebigkeit und die ökologische Verträglichkeit eines Produkts.*

## Verpflichtung zur Nachhaltigkeit – Reduzierung unseres CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks



## HANDELN, UM DIE MENSCHEN BIS INS HOHE ALTER ZU BEGLEITEN

**Die Unterstützung und Begleitung des Alterungsprozesses stellt eine komplexe und anspruchsvolle Aufgabe dar, an der wir uns aktiv beteiligen möchten.**

Wir betrachten dies auch als **kontinuierliche Quelle der Reflexion**, die uns zwingt, unsere Aktivitäten zu diversifizieren, um diese Herausforderung zu bewältigen und die Erwartungen von Menschen in vulnerablen Situationen zu erfüllen.

Mit **zwanzig Jahren Erfahrung in der Branche** entwickeln wir unser Angebot, unsere Arbeitsmethoden und unsere Aktivitäten ständig weiter, um den aufkommenden Bedürfnissen, Wünschen und Lebensweisen gerecht zu werden:

- **Verschiedene Dienstleistungen und Betreuungsangebote:** Pflegeheime, Tagespflege, Kurzzeitpflege, Ambulante Pflege...
- **Neuroevolutive Krankheiten begleiten, die immer mehr zunehmen:** Demenz, psychiatrische Erkrankungen ...

**Technologie und Digitalisierung** haben ebenfalls einen Einfluss auf das Altern. **Wir setzen auf Innovation**, um unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden Lösungen zu bieten, die einerseits ihren Komfort erhöhen und andererseits mehr Zeit für soziale Kontakte schaffen.

Schließlich **schulen** wir unsere Mitarbeitenden, damit sie ihr Wissen erweitern und die nötigen Fähigkeiten erwerben können, um mit den besonderen Bedürfnissen von Menschen mit Alterserkrankungen umzugehen. Diesbezüglich fördern wir auch **ehrenamtliche Initiativen**.

### PRAXISBEISPIEL:

Das Krankenhaus, in dem ich jede Woche ehrenamtlich tätig bin, sucht neue Freiwillige und möchte, dass ich das Unternehmen stärker einbinde. Ich weiß, dass einige meiner Kolleginnen und Kollegen Interesse hätten. Kann ich sie direkt darauf ansprechen?

*Wenn dieses Krankenhaus eine Möglichkeit darstellt, die mit der Politik der Gruppe übereinstimmt, sollten Sie mit Ihrem oder Ihrer Vorgesetzten über die Möglichkeit einer Partnerschaft sprechen. Die Gruppe möchte ihre Erfahrungen in der Pflege weitergeben und fördert den direkten Beitrag ihrer Mitarbeitenden zu ehrenamtlichen Tätigkeiten.*





## 12

## EINEN BEITRAG ZUM LOKALEN LEBEN LEISTEN

**Wir sind eine bürgernehe, sozial verantwortliche Gruppe und engagieren uns für alle Beteiligten und alle Gemeinschaften, in denen wir tätig sind. Diese Verpflichtung wird in unserer Politik der sozialen und ökologischen Verantwortung näher erläutert.**

Wir haben eine starke lokale Präsenz durch unsere verschiedenen Standorte, die es uns ermöglicht, voll und ganz zur lokalen Entwicklung beizutragen, indem wir:

- **Uns in das Pflegeangebot des Gebiets, in dem wir angesiedelt sind, einfügen.** Wir bieten Kommunalverwaltungen Lösungen für die kurz-, mittel- und langfristige Betreuung von Menschen in vulnerablen Situationen.
- Zur **lokalen Beschäftigung** beitragen
- **Partnerschaften mit verschiedenen Akteuren** eingehen, z. B. mit Angehörigen der Gesundheitsberufe, Pflegeeinrichtungen und anderen benachbarten Institutionen
- Auf **lokale Partnerschaften** setzen
- Uns im Rahmen von **sozialpädagogischen Projekten für ältere Menschen** mit lokalen Akteuren zusammenschließen (Museen, Schulen, Vereine ...)



## FALLBEISPIEL

Eine Organisation, in der ich mich lokal engagiert habe, fragte mich, ob das Unternehmen einige Produkte kostenlos zur Verfügung stellen könnte, um ihre Sache zu unterstützen. Ich weiß, dass eine große Menge an Shampoos und Duschgels vernichtet werden soll, weil die Verpackungen veraltet sind. Ich könnte welche besorgen, ohne dass jemand davon erfährt. Darf ich sie spenden?

*Wir unterstützen die Initiativen unserer Mitarbeitenden, wenn diese mit der Vision, der Mission und den Werten des Unternehmens übereinstimmen. Sie sollten mit Ihrem oder Ihrer Vorgesetzten über die Möglichkeit einer Partnerschaft mit dieser Organisation sprechen. Über die finanzielle und materielle Hilfe hinaus ermutigen wir unsere Mitarbeitenden, ihre Erfahrungen direkt einzubringen, um anderen zu helfen.*

## Starke Präsenz in Europa





## VERHALTENSKODEX ZUR KORRUPTIONS- BEKÄMPFUNG

Partner des Vertrauens für  
qualitative hochwertige Pflege-  
und Betreuungs-  
dienstleistungen

Damit jeder Mensch ein  
angenehmeres, erfüllteres und  
inklusiveres Leben führen kann

## 01 Warum ein Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung?

- Der Kodex in sechs Kernpunkten 28
- Pflichten der Unternehmensgruppe  
Maisons de Famille 29
- Risiken für das Unternehmen und die Mitarbeitenden 29
- Ziele des Verhaltenskodex 30
- Einhaltung des Verhaltenskodex 30
- Lokale Verhaltensregeln 30

## 02 Formen der Korruption

- Straftatbestand der Bestechung 32
- Straftatbestand der unerlaubten Einflussnahme 33

## 03 Warnhinweise und Risikosituationen

- Warnhinweise 35
- Interessenkonflikte 36
- Geschenke und Einladungen 37
- Gefälligkeitszahlungen 38
- Maßnahmen zur Interessenvertretung 39
- Beziehungen zu Geschäftspartnern 40
- Buchungsvorgänge 41
- Fusionen und Übernahmen 41

## 04 Umgang mit folgenden Situationen

- Hinweisgeber-/Whistleblowingsystem 43
- Verfahren zur Bewertung von Dritten 43
- Kommunikation und Weiterbildung 43
- Compliance-Netzwerk 43
- Ansprechpartner\*innen 43

# 01. Warum ein Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung?

Der Kodex in sechs Kernpunkten:

1. Der Verhaltenskodex trägt zum **Unternehmensanspruch** bei, „im Bereich Pflege und Betreuung der Dienstleister des Vertrauens zu werden, der höchste Anerkennung genießt und jedem Menschen ein angenehmeres, erfüllteres und inklusiveres Leben ermöglicht.“ und ist Ausdruck von **Verantwortung**, einem unserer zentralen Unternehmenswerte. **(Seite 29 und 30)**
2. Er **erklärt und veranschaulicht** mithilfe von Definitionen, Beispielen und Schemata, was Betrug, Korruption und Einflussnahme sind, und **nennt die wichtigsten Warnhinweise**, die uns alarmieren sollten. **(Seite 31 bis 33)**
3. Es werden einige **Situationen aus unserem Alltag** vorgestellt, in denen wir damit konfrontiert werden können, z. B. im Umgang mit Geschäftspartner\*innen oder wenn wir ein Geschenk oder eine Einladung erhalten. **(Seite 35 bis 42)**
4. Er erläutert die vom Unternehmen **zur Verfügung gestellten Mittel**, um mit diesen Situationen umzugehen, und nennt die Ansprechpartner\*innen, an die Sie sich wenden können, um sich zu **schützen**, wie z. B. das **Hinweisgeber-/Whistleblowingsystem**. **(Seite bis 43)**
5. Der Verhaltenskodex **gilt für alle Mitarbeitenden und Führungskräfte** des Unternehmens. Er ist Bestandteil der **Geschäftsordnung** und ein möglicher Verstoß gegen seinen Inhalt kann zu Disziplinarmaßnahmen führen.
6. Sollten Sie **Fragen, Zweifel oder Anmerkungen** zu diesem Kodex haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Kolleg\*innen, Ihre\*n Vorgesetzte\*n, Ihre\*n Manager\*in, Ihre Einrichtungsleitung bzw. Pflegedienstleitung, die Personalabteilung, den Compliance-Beauftragten oder Ihre Arbeitnehmervertreter\*innen.



# 01. Warum ein Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung?

**Die Stärke unserer Groupe Maisons de Famille liegt vor allem im täglichen Engagement aller Mitarbeitenden, die sich bei allen ihren Tätigkeiten für gemeinsame Werte einsetzen, die dazu beitragen, die verbindenden Elemente des Vertrauens, der Transparenz und des Verantwortungsbewusstseins zu bewahren, die für den Fortbestand des Unternehmens unerlässlich sind.**

Diese Integritätskultur ist Teil unserer Strategie, für alle Beteiligten nachhaltige Werte zu schaffen, die auf einer ausgewogenen Entwicklung, einer verantwortungsvollen Leistung und einem gemeinsamen Vertrauen beruhen. Sie steht auch im Einklang mit unseren Werten „*Menschen, Verantwortung, Positivität und Anspruch*“.

So verpflichtet sich die Gruppe, aktiv gegen Korruption und Einflussnahme vorzugehen, die als unethische Verhaltensweisen hohe wirtschaftliche und soziale Auswirkungen haben.

Auf europäischer Ebene belaufen sich die jährlichen Kosten der Korruption möglicherweise auf 990 Milliarden Euro bzw. 6,3 % des europäischen BIP.

Die Integritätskultur ist für die nachhaltige Leistung der Groupe Maisons de Famille von entscheidender Bedeutung, und jeder ist aufgerufen, sie zu fördern.

## ► Welche Pflichten hat die Groupe Maisons de Famille bezüglich der Bekämpfung von Korruption und unerlaubter Einflussnahme?

Alle Gesellschaften der Groupe Maisons de Famille in Frankreich und im Ausland müssen das französische Gesetz „Sapin 2“ über Transparenz, Korruptionsbekämpfung und die Modernisierung des Wirtschaftslebens sowie andere für sie geltende Antikorruptionsgesetze und -vorschriften einhalten.

Das Gesetz „Sapin 2“ schreibt die Einführung eines Plans zur Prävention und Aufdeckung von Korruption und unerlaubter Einflussnahme vor, der die folgenden acht Maßnahmen vorsieht:

- Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung
- Hinweisgeber-/Whistleblowingsystem
- Kartierung von Korruptionsrisiken

- Verfahren zur Bewertung von Dritten
- Verfahren zur Buchführungskontrolle
- Schulungs- und Sensibilisierungsprogramm
- spezifisches Disziplinarsystem
- Überwachung und Bewertung der Umsetzung des Programms

## ► Welche Risiken bestehen für das Unternehmen und die Mitarbeitenden?

### FÜR DIE UNTERNEHMENSGRUPPE MAISONS DE FAMILLE

Dem Unternehmen drohen erhebliche Geldstrafen mit öffentlichen Bekanntmachungen, Betriebsverbote in den operativen Ländern sowie erhebliche Auswirkungen auf Ruf, Geschäftstätigkeit und Finanzlage (z. B. keine Aufnahme von Bankkrediten, Verlust von Kund\*innen und Partner\*innen,...).

### FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE UND MITARBEITENDE

Die Groupe Maisons de Famille möchte daran erinnern, dass jede Form von Korruption oder unerlaubter Einflussnahme strengstens verboten ist und einen Verstoß gegen das Gesetz sowie gegen die im Unternehmen geltenden ethischen und beruflichen Normen darstellt.

Alle Führungskräfte oder Mitarbeitende, die solche Praktiken anwenden, müssen mit Disziplinarmaßnahmen sowie mit Gefängnisstrafen, Geldbußen und der Beschlagnahmung ihrer Vermögenswerte rechnen.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese strafbaren Handlungen keinesfalls als im Interesse oder im Auftrag der Groupe Maisons de Famille oder einer ihrer Gesellschaften begangen betrachtet werden dürfen.

## 01. Warum ein Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung?

### AUSLÄNDISCHE GESETZE

Darüber hinaus können bestimmte korrupte Handlungen oder unerlaubte Einflussnahmen auch durch ausländische Gesetze mit extraterritorialem Geltungsbereich bestraft werden.

Das bedeutet, dass eine Korruptions- oder unerlaubte Einflussnahmehandlung, die von einer Führungskraft oder einem\*r Mitarbeitenden der Groupe Maisons de Famille begangen wird, unabhängig davon, wo sie stattfindet, eine Straftat nach ausländischen Gesetzen darstellen könnte. Sie könnte somit eine Straftat nach mehreren verschiedenen Gesetzen darstellen.

#### ► Welche Ziele werden mit diesem Verhaltenskodex verfolgt?

Die Groupe Maisons de Famille hat einen Verhaltenskodex, der die Pflichten des Unternehmens zur Bekämpfung von Korruption und zur Förderung einer ethischen Kultur beschreibt.

Dieser Kodex erläutert, um was es sich bei Korruption handelt, was sie bedeutet, welche Formen sie haben kann und welche Risiken sie birgt. Er gibt auch Beispiele für Situationen, in denen Korruption vorkommen kann, und Warnhinweise, um sie erkennen zu können. Das Dokument beschreibt auch die Verhaltensweisen und Verfahren, die Mitarbeitende befolgen sollten, um Korruption zu verhindern oder zu bekämpfen, wenn sie Zeuge davon werden. Schließlich nennt es detaillierte Verfahren und bestimmte Ansprechpartner\*innen, die im Zweifelsfall helfen können.

Dieser Verhaltenskodex kann nicht alle möglichen Situationen abdecken, aber er ist ein praktisches Hilfsmittel, das dabei hilft, Entscheidungen zu treffen, die den Umständen angemessen sind. Bei Schwierigkeiten, diesen Verhaltenskodex zu verstehen, können Sie mit ihren Kolleg\*innen, ihrem\*r Vorgesetzten, Ihrer Einrichtungs- bzw. Pflegedienstleitung oder dem Compliance-Beauftragten des Unternehmens sprechen.

Der Verhaltenskodex ist für die Groupe Maisons de Famille wichtig, da er dazu beiträgt, die ethische Kultur des Unternehmens zu bewahren und sicherzustellen, dass alle

Mitarbeitenden zusammenarbeiten, um Korruption zu bekämpfen und Vertrauen und Transparenz zu fördern.

#### ► Einhaltung des Verhaltenskodex

Dieser Verhaltenskodex gilt für alle Personen, die durch einen Arbeitsvertrag an die Groupe Maisons de Famille oder an eine ihrer Tochtergesellschaften gebunden sind, unabhängig von ihrer jeweiligen Hierarchieebene, ihrem geografischen Standort oder der Einheit, der sie angehören.

Ihr Inhalt wurde vom Verwaltungsrat der Gruppe und den länderspezifischen Geschäftsführern genehmigt.

#### ► Lokale Verhaltensregeln zur Korruptionsbekämpfung

Dieser Verhaltenskodex kann nicht sämtliche Anforderungen der lokalen Gesetze berücksichtigen; diese gelten nur, wenn sie restriktiver sind als die vom Unternehmen vorgeschriebenen Regeln.

Gegebenenfalls können sich die Mitarbeitende bei ihrem lokalen Compliance-Referenten über den Umfang und die Folgen dieser lokalen Besonderheiten erkundigen.



# 02. Formen der Korruption

Um Korruption zu verhindern und aufzudecken, muss man vor allem die wichtigsten Straftatbestände kennen, bei denen dieses Risiko besteht.

## ► Was bedeutet der Straftatbestand der Bestechung?

Der Straftatbestand der Bestechung ist ein Korruptionsdelikt, das nur einen Aspekt der Verletzung der Redlichkeit darstellt. Dies kann zahlreiche Formen annehmen, wie z. B. die unerlaubte Einflussnahme, die in einem zweiten Schritt vorgestellt wird.

### KORRUPTION KANN PASSIV ODER AKTIV SEIN.

Passive Korruption liegt vor, wenn eine Person ihre Position nutzt, um Geschenke, Geld oder Vorteile als Gegenleistung dafür zu erhalten, dass sie im Rahmen ihrer Arbeit etwas tut oder unterlässt, um sich selbst oder jemand anderem Vorteile zu verschaffen. Wenn dies geschieht, wird die Person als der Bestochene bezeichnet.

Beispiel: Ein Amtsträger bittet mich um die Einstellung eines seiner Angehörigen dafür, dass er dem Unternehmen im Rahmen des Ausschusses für Fragen der Betriebssicherheit eine positive Stellungnahme zukommen lässt.

Aktive Korruption liegt vor, wenn eine Person jemandem Geschenke, Geld oder Vorteile anbietet oder verspricht, damit er/sie im Rahmen seiner/ihrer Arbeit etwas tut oder unterlässt, um sich selbst oder jemand anderem Vorteile zu verschaffen. Die Person, die dies tut, wird als der Bestecher bezeichnet.

Beispiel: Ich lade ein Mitglied des Landrats zu einer prestigeträchtigen Sportveranstaltung ein, um ihn davon zu überzeugen, eine für das Unternehmen günstige Gesetzesänderung durchzusetzen.

### KORRUPTION KANN ÖFFENTLICH ODER PRIVAT SEIN

Korruption wird als öffentlich bezeichnet, wenn der/die Bestochene ein\*e Amtsträger\*in ist, d. h.:

- jede Person der öffentlichen Gewalt (Staatsbeamte oder Beamte einer lokalen oder territorialen Körperschaft des öffentlichen Rechts - z.B. Beamte des Gesundheitsministeriums)
- jede Person, die mit einem öffentlichen Auftrag betraut ist (insbesondere eine Person, die von einer öffentlichen Einrichtung oder von einer Vereinigung beschäftigt wird, die hauptsächlich aus öffentlichen Mitteln finanziert wird - z. B. Beamte einer Gesundheitsorganisation)
- jede Person, die auf lokaler Ebene ein Wahlmandat ausübt (Bürgermeister\*in, Abgeordnete,...)
- jede Person, die von einer internationalen öffentlichen Organisation beschäftigt wird
- jede Gesellschaft, an der ein Staat oder eine öffentliche Einrichtung Anteile oder eine Beteiligung hält

Unter bestimmten Umständen kann auch die Bestechung eines Amtsträgers als Bestechungshandlung angesehen werden, wenn Personen, die für einen Amtsträger oder dessen Angehörige tätig sind, einen Vorteil erhalten.

Sie wird als Privatbestechung bezeichnet, wenn der Bestochene kein Amtsträger ist.

Beispiel: Als Gegenleistung für das Versprechen, die Vermittlung neuer Bewohner\*innen in die Pflegeeinrichtungen der Gruppe zu unterstützen, übernehme ich die Urlaubskosten eines Auftraggebers und seiner Familie.





► **Was bedeutet der Straftatbestand der unerlaubten Einflussnahme?**

Einige Rechtsordnungen, z. B. in Frankreich, Italien und Spanien, unterscheiden zwischen dem Straftatbestand der Bestechung und dem der unerlaubten Einflussnahme. In anderen Rechtsordnungen, wie z. B. in Deutschland, wird diese Unterscheidung nicht vorgenommen.

**NACH DEM VORBILD DES STRAFTATBESTANDS DER BESTECHUNG SOLLTE ZWISCHEN AKTIVER UND PASSIVER UNERLAUBTER EINFLUSSNAHME UNTERSCHIEDEN WERDEN.**

Passive unerlaubte Einflussnahme liegt vor, wenn jemand einen Vorteil annimmt, um seinen/ihren tatsächlichen oder vermeintlichen Einfluss direkt oder indirekt zu nutzen, um einer Person dabei zu helfen, eine günstige Entscheidung zu treffen.

... Beispiel: Eine Beraterin, ein ehemalige Beamtin einer Gesundheitsbehörde, bittet mich um Geld und verspricht, ihre Beziehungen zu nutzen, um eine Betriebsgenehmigung zu erhalten.

Aktive unerlaubte Einflussnahme liegt vor, wenn eine Person einer anderen einen Vorteil anbietet oder überlässt, damit diese ihren tatsächlichen oder vermeintlichen Einfluss nutzt, um eine günstige Entscheidung durch andere herbeizuführen.

... Beispiel: Ein Dritter bietet mir eine Kiste Wein an, um mich hinsichtlich der Vertragsverlängerung für Medizinprodukte zugunsten der Firma seines Cousins zu beeinflussen.

**UNTERSCHIED ZWISCHEN BESTECHUNG UND UNERLAUBTER EINFLUSSNAHME**

Der wesentliche Unterschied zwischen Bestechung und unerlaubter Einflussnahme liegt in der Anzahl der Personen, die an der Begehung der Straftat beteiligt sind.

Bei der Bestechung sind ein Bestecher und ein Bestochener beteiligt. Der Bestochene missbraucht seine Macht zum Vorteil des Bestechers.

Bei der unerlaubten Einflussnahme missbraucht ein Dritter seinen Einfluss bei einem Entscheidungsträger zum Vorteil des Begünstigten der Entscheidung.

**ACHTUNG:**  
Bestechung und indirekte unerlaubte Einflussnahme sind ohne direkten oder indirekten Nutzen für den/die Mitarbeitende\*n strengstens verboten.





# 03. Warnhinweise und Risikosituationen

Es gibt Warnhinweise, die uns aufhorchen lassen sollten, wenn wir ihnen in unserem Berufsleben begegnen, und die unsere Wachsamkeit erfordern.

## ▶ Warnhinweise

Die im Folgenden beschriebenen Praktiken und Verhaltensweisen sollten als unüblich im Geschäftsleben angesehen werden. Falls Sie damit konfrontiert werden, sollten Sie wachsam sein und die Situation unverzüglich Ihrem\*r Vorgesetzten melden:

**jeglicher Mangel an Transparenz und Nachvollziehbarkeit** bei Transaktionen, Ausgaben und Kontoauszügen

**jede Aufforderung zur Übernahme von Kosten** in bar und/oder unzureichend dokumentiert, Zahlungen ohne Bezug auf eine Rechnung oder einen Auftrag

**jede vertraglich nicht vorgesehene oder ungewöhnliche Zahlungsweise:** Antrag auf Überweisung an eine dritte Person oder in ein Drittland, Antrag auf Änderung bestimmter Zahlungsmodalitäten,...

jeder Vorschlag, unnötigerweise oder ohne Erklärung **Vermittler** einzusetzen

**jedes Angebot eines Vorteils und/oder jede Forderung** nach einem Geld- oder Sachgeschenk für die Erbringung einer Leistung

jede\*r Geschäftspartner\*in, der/die **falsche Rechnungen oder andere gefälschte Dokumente vorlegt**

jede\*r Mitarbeitende eines Unternehmens oder Amtsträger, **der/die den Eindruck erweckt, allein zu handeln**, und dies außerhalb der Einrichtung oder Organisation, der er/sie angehört

jede Forderung nach **Provisionen / Honoraren / Vorschüssen, die im Vergleich zur Marktpraxis hoch sind**, ohne sachlich gerechtfertigten Grund

jegliche **Weigerung von Dritten, schriftlich zu bestätigen**, dass sie die gesetzlichen Bestimmungen zur Korruptionsbekämpfung einhalten

jede Bitte um eine **Beschäftigung** außerhalb des offiziellen Einstellungsverfahrens des Unternehmens **für Freunde/Freundinnen oder ein Familienmitglied**

jede Aufforderung, als Gegenleistung für einen Vorteil Spenden an eine **Wohltätigkeitsorganisation** zu zahlen

jegliche **negative Information über den Ruf** der natürlichen oder juristischen Person, mit der die Geschäftsbeziehung zustande kommt (belastender Artikel in der Lokalpresse, frühere Verurteilung wegen Verstößen gegen die Redlichkeit,...)

## ▶ Situationen, die Korruptionshandlungen begünstigen können

Auch wenn das Korruptionsrisiko zu jedem Zeitpunkt des Berufslebens auftreten kann, gibt es Umstände, unter denen sein Auftreten wahrscheinlicher ist.

Im Rahmen der Aktivitäten der Gruppe Maisons de Famille in Frankreich und im Ausland wurden diese Situationen mithilfe der Kartografie der Korruptionsrisiken identifiziert.

Es handelt sich um sieben Fälle:

- Interessenkonflikte
- Angebote und Annahme von Geschenken und Einladungen
- Gefälligkeitszahlungen
- Maßnahmen zur Interessenvertretung
- Beziehungen zu Geschäftspartner\*innen (darunter Mäzenatentum und Imagepartnerschaften)
- Buchungsvorgänge
- Fusionen und Übernahmen

Diese Situationen werden im Folgenden ausführlich beschrieben und mit praktischen Ratschlägen versehen, wie Sie sich und das Unternehmen vor den Risiken von Bestechung und unerlaubter Einflussnahme schützen können.

Das Eintreten dieser Situationen kann von mehreren Faktoren abhängen, wie z. B. dem geografischen Standort und der Art der Geschäftsbeziehung.



# 1 INTERESSENKONFLIKTE

**Um sich selbst und das Image der Unternehmensgruppe Maisons de Famille zu schützen, müssen wir alle Situationen vermeiden, in denen private Interessen mit denen des Unternehmens kollidieren könnten.**

Eine Situation mit einem Interessenkonflikt zu erkennen, ist nicht unbedingt einfach. Ein guter Weg ist es, sich zu fragen:

- Habe ich eine besondere Beziehung (familiär, freundschaftlich oder beruflich) zu dem/der Geschäftspartner\*in, mit dem ich gerade Gespräche führe, verhandle oder ein Arbeitsverhältnis habe?
- Kann diese Situation mein Urteilsvermögen beeinträchtigen oder scheint sie die Entscheidungen, die ich im Namen des Unternehmens treffe, zu beeinflussen?
- Habe ich aufgrund dieser Beziehung zu dem Dritten ein Gefühl der Verpflichtung?
- Wäre es mir unangenehm, wenn eine\*r meine\*r Kolleg\*innen davon wüsste? Was würde ich tun, wenn ich erfahren würde, dass sich eine Person aus meinem Team in einer solchen Situation befindet? Wie könnte diese Situation von einer Person außerhalb der Unternehmensgruppe Maisons de Famille wahrgenommen werden?

Sich in einem Interessenkonflikt zu befinden, ist an sich nicht illegal und kann im Laufe des Berufslebens mehrmals vorkommen. Allerdings kann diese Situation, selbst wenn sie potenziell besteht, die unparteiische und unabhängige Ausübung Ihrer Aufgaben erschweren.


Daher muss ein solcher Interessenkonflikt, auch ein potenzieller, offengelegt werden, um eine gründliche Analyse zu ermöglichen und so zu vermeiden, dass man sich selbst in Schwierigkeiten bringt. Diese Vorgehensweise wird zu einer vertraulichen Behandlung der Situation mit der/dem Vorgesetzten und dem Compliance-Beauftragten führen.

## BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

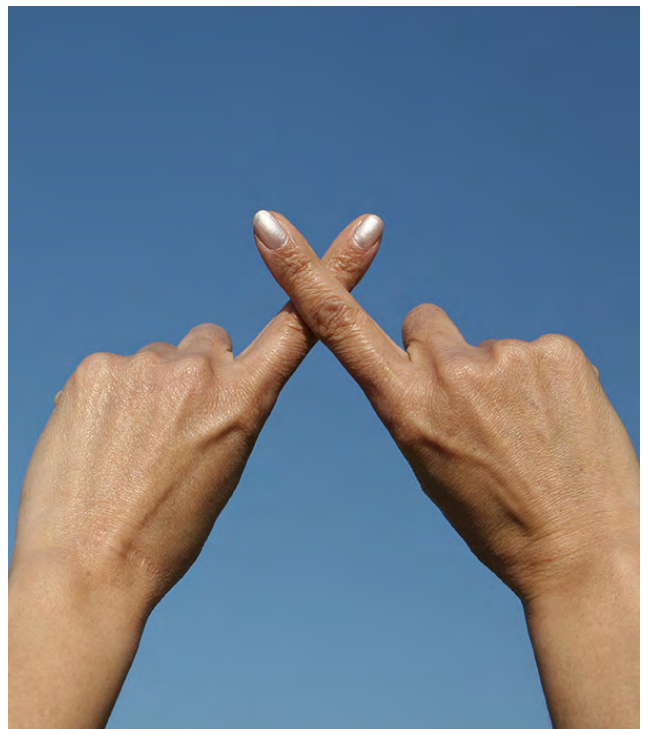
Ich würde gerne ein Unternehmen für Reinigungsdienstleistungen, dessen Qualität und Preise zu den besten auf dem Markt gehören, an einer Ausschreibung teilnehmen lassen. Dieses wird jedoch von einem Mitglied meiner Familie geleitet.

*Es ist nicht verboten, die Dienste eines Unternehmens anzubieten, das einen guten Ruf genießt. In diesem Fall sollten Sie jedoch Ihre familiären Beziehungen gegenüber Ihrem Vorgesetzten oder Compliance-Beauftragten offenlegen und sich nicht am Auswahlverfahren beteiligen.*

## WEITERFÜHRENDE HINWEISE:

 **Ihr Compliance-Beauftragter steht Ihnen für alle Fragen zu diesem Thema zur Verfügung.**

 **Verfahren zur Handhabung von Interessenkonflikten**



## 2 GESCHENKE UND EINLADUNGEN

Wir können Einladungen oder Geschenke anbieten oder annehmen, um unsere Geschäftsbeziehungen zu stärken, aber es ist wichtig, die von der Groupe Maisons de Famille aufgestellten Regeln und Grundsätze sowie die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, um jede Form von Korruption zu vermeiden.

Ein Geschenk kann jede Art von Zahlung, Zuwendung, Vorteil, Präsent oder Leistung umfassen, wie z. B. die Übernahme von Kosten für Geschäftsreisen, kostenlose Dienstleistungen oder die Überlassung von Räumlichkeiten.

Einladungen können die Form von Veranstaltungen, Unterhaltungsangeboten (Sport oder Kultur), Reisen, Unterkünften oder Mahlzeiten annehmen, die angeboten oder angenommen werden.

### ► Verbot

Grundsätzlich ist es immer verboten, ein Geschenk oder eine Einladung anzubieten oder anzunehmen:

- mit dem Ziel, das Verhalten zu beeinflussen oder eine Gegenleistung von einem Dritten zu erhalten
- in Form von Bargeld oder einem vergleichbaren Gegenwert (z. B. Geschenkgutscheine)
- in Form von Gefälligkeitszahlungen (siehe. 3 - Gefälligkeitszahlungen)
- in kritischen Zeiten wie Ausschreibungen oder Vertragsverlängerungen

### BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

Der Sohn eines Bewohners bietet mir regelmäßig Geschenkgutscheine an, damit sein Vater eine bevorzugte Behandlung erfährt.

*Sie sollten diese regelmäßigen Aufforderungen höflich ablehnen, vor allem wenn sie in Form von Bargeld oder Ähnlichem erfolgen.*

Neben den oben genannten grundsätzlichen Verboten sind folgende Regeln zu beachten, je nachdem, ob unser\*e Gesprächspartner\*in ein\*e Amtsträger\*in oder eine Privatperson ist:

### ► Amtsträger\*innen

In sämtlichen Gesetzen wird die Bestechung von Amtsträger\*innen verurteilt. In diesem Zusammenhang ist jedes an diese Personen gerichtete Angebot **verboten**.

In Ausnahmefällen darf ihnen eine Gefälligkeit angeboten werden, wenn sie die folgenden Bedingungen erfüllt:

1. Es muss sich um einen symbolischen Betrag handeln.
2. Die geltenden Gesetze müssen eingehalten werden.
3. Es darf nicht mit der Absicht erfolgen, den/die Amtsträger\*in zu beeinflussen oder eine Gegenleistung zu erhalten.

### BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

Ich möchte einem Amtsträger, der für die Revision meiner Pflegeeinrichtung zuständig ist, anbieten, seinen Sohn im Austausch für eine positive Bewertung als Praktikant aufzunehmen.

*Sie dürfen dieses Angebot nicht machen, da es der Bestechung eines Amtsträgers gleichkommt.*



## 2

## GESCHENKE UND EINLADUNGEN

▶ **Privatperson**

Für Personen, die keine öffentlichen Amtsträger\*innen sind, muss ein Geschenk oder eine Einladung, um angenommen werden zu können, die folgenden Kriterien erfüllen:

1. Das Angebot oder die Annahme muss in einem beruflichen Kontext erfolgen (Familienmitglieder oder Verwandte dürfen nicht einbezogen werden) und die Gesetze und ethischen Regeln der Groupe Maisons de Famille einhalten.
2. Es darf nur gelegentlich erfolgen.
3. Der Betrag darf einen maximalen Einzelwert von 60 Euro (oder einen niedrigeren Betrag) nicht überschreiten.

Wenn der Wert des Geschenks oder der Einladung den oben genannten Betrag übersteigt, dann muss eine vorherige schriftliche Genehmigung des Generaldirektors eingeholt werden, der darauf achtet, dass die Rückverfolgbarkeit gewährleistet ist.

**BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:**

Ich bin Empfangsdame und meine Chefin hat mich gebeten, nach einem Blumenladen in der Nähe unserer Einrichtung zu suchen. Nach einiger Recherche beabsichtige ich, meiner Chefin zwei davon vorzustellen. Einer von ihnen hat mir gerade einen Platz für das Konzert von Céline Dion geschickt, von der ich ein großer Fan bin. Darf ich das annehmen?

*Sie dürfen diese Konzertkarte nicht annehmen. Das würde Sie in einen Interessenkonflikt, Korruption oder eine Abhängigkeit von diesem Anbieter bringen.*

Alle Mitarbeitenden, die eine Erstattung von Geschäftsausgaben beantragen, sollten darauf achten, dass sie nur die Beträge geltend machen, die in engem Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit stehen.

Bei Auslandsreisen und/oder normalen Dienstreisen sollten Sie sich an die Spesenrichtlinie des jeweiligen Landes halten, das für die Erstattung der Reisekosten zuständig ist.

▶ **Geschenke und Einladungen im Rahmen von kommerziellen, Werbe- oder Kommunikationsveranstaltungen, die von der Groupe Maisons de Famille organisiert werden.**

Der Generaldirektor kann einen Antrag auf Ausnahmegenehmigung für Einladungen zu Veranstaltungen mit kommerziellem, verkaufsförderndem oder kommunikativem Charakter genehmigen, die von der Gruppe oder einer ihrer Gesellschaften organisiert werden (z. B. Eröffnungsfeier neuer Einrichtungen).

Diese Aktionen können Gegenstand einer innerbetrieblichen Regelung sein, die insbesondere Folgendes festlegt: den Gegenstand, den Zeitplan und den Inhalt der Veranstaltungstage, die Modalitäten für den Empfang und den Aufenthalt der eingeladenen Personen, den Wert des für diese Personen vorgesehenen Angebots, die Einladungskriterien für externe und interne Gäste, die Anzahl der eingeladenen Personen, das für die Aktion bereitgestellte Gesamtbudget usw.

**BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:**

Ich organisiere eine Veranstaltung, um potenziellen Kund\*innen und Lokalpolitiker\*innen die Eröffnung einer neuen Einrichtung vorzustellen. Am Ende der Veranstaltung wird jeder Gast in ein nahe gelegenes Sternerestaurant eingeladen.

*Es ist nicht erlaubt, Einladungen in dieser Höhe anzubieten, da diese Praxis nicht dem Verfahren zum Umgang mit Geschenken und Einladungen der Groupe Maisons de Famille entspricht.*

**WEITERFÜHRENDE HINWEISE:**

**Ihr Compliance-Beauftragter steht Ihnen zur Verfügung, um Ihre Fragen zu diesem Thema zu beantworten.**



**Verfahren zum Umgang mit Geschenken und Einladungen**

**Lokale Spesenrichtlinie**

# 3 GEFÄLLIGKEITSAUHLUNGEN

Es ist strengstens verboten, auch nur geringfügige, inoffizielle oder illegale Zahlungen an eine\*n Amtsträger\*in zu leisten, um Verwaltungsverfahren im Zusammenhang mit seinen/ihren Aufgaben, wie z. B. die Erteilung von Genehmigungen oder Zulassungen, zu beschleunigen oder zu erleichtern,

Um solche Situationen zu vermeiden, ist es entscheidend, dass Sie die Verwaltungsverfahren genau befolgen und die obligatorischen Verwaltungsgebühren nach Möglichkeit online bezahlen.

Wenn Sie um eine verdächtige Zahlung gebeten werden oder Zweifel an der Art einer Zahlungsaufforderung haben, sollten Sie unbedingt Ihre\*n Vorgesetzten oder Compliance-Beauftragten zu Rate ziehen, bevor Sie eine Entscheidung treffen.

**BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:**

Ein Beamter verlangt eine Geldzahlung, um die Erteilung einer Baugenehmigung für die Erweiterung einer Einrichtung zu beschleunigen.

*Dieser Vorschlag ist abzulehnen, da es sich dabei um eine verbotene Gefälligkeitszahlung handeln würde.*

**BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:**

Im Hinblick auf die bevorstehenden Ausschüsse für Fragen der Betriebssicherheit bittet ein öffentlicher Bediensteter um die Zahlung eines Geldbetrags, damit er positive Stellungnahme abgibt. Ist es mit den Werten der Gruppe vereinbar, ihm diesen Geldbetrag zu geben? Was muss ich tun?

*Nein, es ist verboten, einer solchen Situation nachzugeben. Wenn Sie nachgeben, können Sie disziplinarisch belangt und wegen Korruption strafrechtlich verfolgt werden. Sprechen Sie daher mit Ihre\*m Vorgesetzten oder Ihrer Einrichtung- bzw. Pflegedienstleitung, wenn eine solche Situation eintritt. Möglicherweise wird eine Anzeige gegen das Verhalten des öffentlichen Bediensteten eingeleitet.*

**WEITERFÜHRENDE HINWEISE:**

**?** Ihre Führungskraft oder der Compliance-Beauftragte steht Ihnen bei allen Fragen zu Gefälligkeitszahlungen zur Seite.



# 4

## MASSNAHMEN ZUR INTERESSENVERTRETUNG

Interessenvertretung („Lobbying“) kann als eine legale und reglementierte Handlung definiert werden, die darauf abzielt, eine öffentliche Entscheidung und insbesondere den Inhalt eines Gesetzes oder einer Verordnung zu beeinflussen.

Wenn ihre Verwendung klar und transparent ist, kann diese Handlung zur Leistung und zum positiven Ruf eines Unternehmens beitragen.

Daher muss jede Person, die im Rahmen ihrer Aufgaben eine Interessenvertretung im Namen der Groupe Maisons de Famille ausübt, die folgenden Regeln beachten:

- keine Personen dazu verleiten, gegen die für sie geltenden Verhaltensnormen zu verstoßen
- sich jeglicher Schritte enthalten, um Informationen oder Entscheidungen durch betrügerische Mittel zu erlangen
- keine Dokumente, die von den Institutionen nicht offiziell veröffentlicht wurden, gegen Entgelt oder irgendeine Form von Gegenleistung weitergeben
- sich in die Interessenvertretungsregister der jeweiligen Institutionen eintragen, sofern diese existieren.

Bei allen Maßnahmen der Interessenvertretung müssen die rechtlichen Verfahren eingehalten werden.



### BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

Ein Partneranwalt bittet mich, ihm eine hohe finanzielle Provision zu zahlen, um die Entscheidungen eines Beamten zu beeinflussen, der für die Verlängerung von Zulassungen zuständig ist.

*Auch wenn diese Forderung im Interesse des Unternehmens liegt, sollte sie abgelehnt werden, da sie eine Handlung der unerlaubten Einflussnahme darstellt.*



### BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

Mein Vorgesetzter hat mir vorgeschlagen, dem Fußballverein seiner Tochter eine Spende zukommen zu lassen. Ist das angemessen?

*Nein. Auch wenn Ihr Vorgesetzter es Ihnen nicht vorschreibt, ist eine solche Aufforderung, auch wenn sie noch so unverfänglich ist, nicht angemessen und könnte als unzumutbarer Druckausübung angesehen werden.*

### WEITERFÜHRENDE HINWEISE:



Ihr Compliance-Beauftragter steht Ihnen bei allen Fragen zu diesem Thema zur Seite.





5

# BEZIEHUNGEN ZU GESCHÄFTSPARTNER\*INNEN

Die Groupe Maisons de Famille sorgt dafür, dass die Beziehungen zu ihren Geschäftspartner\*innen (Lieferanten, Dienstleister, Entscheidungsträger\*innen,...) im Einklang mit ihren Regeln in Bezug auf Ethik und Compliance stehen.

Zu diesem Zweck werden bei der Aufnahme und im Verlauf der Geschäftsbeziehung folgende Vorkehrungen getroffen:

- Einhaltung der geltenden Verfahren und Regeln, insbesondere im Hinblick auf die Auswahl von Lieferanten, externen Akteuren oder Spenden, Mäzenatentum, Imagepartnerschaften usw.
- Aufnahme von Antikorruptionsklauseln in Verträge mit Dritten, die insbesondere die Kündigung der getroffenen Vereinbarungen und den Abbruch aller Geschäftsverbindungen ermöglichen

Im Falle der Inanspruchnahme von Vermittlern, d.h. jeder unabhängigen Person (Anwalt/Anwältin, Berater\*in, Vertreter\*in,...), welche für Rechnung oder im Auftrag der Groupe Maisons de Famille handelt, um mittels Kontakten oder Informationen Geschäfte abzuschließen, zu entwickeln, fortzuführen oder zum Erfolg zu führen, muss zusätzlich zu den oben genannten Punkten sichergestellt werden, dass:

- jede gewährte Vergütung transparent ist und einer legitimen und effektiven Dienstleistung entspricht, die der Groupe Maisons de Famille erbracht wird
- seine Leistung in ihrem Inhalt, aber auch hinsichtlich der Mittel zur Erreichung dieses Ziels genau festgelegt ist. Die Nachweise der erbrachten Dienstleistungen sind Gegenstand geeigneter Kontrollen, um sich von der tatsächlichen Erbringung der Leistung zu überzeugen.

**BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:**

Ich suche einen neuen Händler für Bürobedarf. Der erste, den ich kontaktiert habe, bietet qualitativ hochwertige, aber teure Produkte an. Die Produkte des zweiten Händlers sind nicht so hochwertig, aber preiswerter (hauptsächlich, weil er uns einen hohen Rabatt anbietet, um die Gruppe zu seinen Kunden zu zählen). Kann ich dem ersten Anbieter die Preise des zweiten Anbieters mitteilen, um zu versuchen, ihn zu einer Preissenkung zu bewegen?

*Sie können ihm ganz allgemein mitteilen, dass ein anderer Anbieter Ihnen günstigere Preise anbietet, ohne jedoch die Preise oder die Identität des anderen Anbieters preiszugeben. Andernfalls würden Sie ihm vertrauliche Informationen über seinen Mitbewerber mitteilen, was unethisch wäre und in vielen Ländern gegen das Gesetz verstoßen würde.*

**BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:**

Ein Zertifizierungsbeauftragter schlägt mir vor, ihm einen Teil der Arbeiten an seinem Hauptwohnsitz im Austausch für die Erneuerung einer Qualitätszertifizierung zu bezahlen.

*Diese Praxis sollten Sie ablehnen, da sie ein Korruptionsdelikt darstellt.*

**WEITERFÜHRENDE HINWEISE:**

**Ihre Einkaufsabteilung steht Ihnen für alle Fragen zu diesem Thema zur Verfügung.**



## 6

# BUCHUNGSVORGÄNGE

Die Groupe Maisons de Famille verfügt über Standards und Verfahren für Buchhaltungs- und Finanzkontrollen, die sicherstellen sollen, dass Aufzeichnungen, Bücher und Konten nicht zur Verschleierung von Korruption oder unerlaubter Einflussnahme verwendet werden.

Denn Dokumente, die nicht wahrheitsgetreu sind oder manipuliert wurden, können als belastendes Beweismaterial gegen ein Unternehmen dienen, das wegen dieser Straftaten verfolgt wird.

Um sicherzustellen, dass die Unterlagen wahrheitsgetreu sind, sollten die eingerichteten Buchführungskontrollen herangezogen werden.

Diese angemessenen Kontrollmaßnahmen beziehen sich insbesondere auf die Kosten für Dienstreisen und Empfänge, den Einkauf von Dienstleistungen usw.

In jedem Fall müssen sich alle Mitarbeitenden, die in Ausübung ihrer Funktion der Bezahlung einer Leistung oder der Lieferung einer Ware zustimmen, vergewissern, dass die Leistung oder die Lieferung der Ware tatsächlich erbracht wurde.



### BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

Die Tage sind manchmal etwas hektisch und ich kann nicht immer die Belege für meine Ausgaben finden. Kann ich ein paar fiktive Ausgaben angeben, deren Wert unter den Summen liegt, die einen Beleg erfordern, um auf die richtige Gesamtsumme zu kommen? Das wäre nicht unehrlich, weil sich dadurch nicht mehr ergibt. Ich möchte lediglich das erhalten, was mir zusteht.

*Nein. Das ist nicht akzeptabel. Das würde bedeuten, dass die Spesenabrechnungen nicht korrekt sind und somit auch die Geschäftsbücher nicht korrekt sind. Es liegt in Ihrer Verantwortung, alle Belege aufzubewahren. Nur so können Sie sicher sein, dass Ihnen Ihre Ausgaben erstattet werden.*

### WEITERFÜHRENDE HINWEISE:



Ihre Buchhaltung steht Ihnen bei Fragen zu diesen Regeln gerne zur Verfügung.

## 7

# FUSIONEN UND ÜBERNAHMEN

Fusionen und Übernahmen sind komplexe strategische Transaktionen, deren Durchführung erhebliche finanzielle, rechtliche und operative Auswirkungen haben kann.

Die Groupe Maisons de Famille kann eventuell für strafbare Handlungen der von ihr erworbenen Gesellschaften haftbar gemacht werden.

Es ist von entscheidender Bedeutung, dass vor der Inangriffnahme einer Fusion oder einer Übernahme Audits und Antikorruptionsprüfungen der Zielgesellschaften durchgeführt werden.

Diese notwendigen Überprüfungen können als Maßnahmen verstanden werden, die ergriffen werden, um:

- festzustellen, ob das Zielunternehmen in einen Fall der Unredlichkeit verwickelt ist, oder, falls es wegen eines solchen Vorfalls bestraft wurde, die gegen es verhängten Sanktionen zu erfahren
- sich von der Existenz seiner Antikorruptionsmaßnahmen zu überzeugen und, wenn möglich, die Qualität und Wirksamkeit dieser Maßnahmen zu bewerten

### WEITERFÜHRENDE HINWEISE:



Ihr Compliance-Beauftragter steht Ihnen für alle Fragen zu diesem Thema zur Verfügung.

# 04. UMGANG MIT FOLGENDEN SITUATIONEN

Damit Sie mit diesen Risikosituationen umgehen können und um sicherzustellen, dass Sie sich korrekt verhalten, stellt Ihnen die Groupe Maisons de Famille eine Reihe von Hilfsmitteln zur Verfügung, um Sie bei Ihren Entscheidungen zu unterstützen.

## Berufliche Warnhinweise

Eine ausführliche Beschreibung dieses Geräts finden Sie auf Seite 8.

## Verfahren zur Bewertung von Dritten

Bevor Sie eine Geschäftsbeziehung eingehen, fortsetzen oder erneuern, ist es wichtig zu prüfen, ob die Person oder das Unternehmen, mit der/dem Sie zusammenarbeiten werden, unbescholten ist und Ihnen keine Probleme bereiten wird.

Dazu können Sie einen Fragebogen verwenden, um die Risiken Ihres/Ihrer Geschäftspartner\*in in Bezug auf Korruption, Betrug oder andere unethische Verstöße zu bewerten.

Dieser Fragebogen ist bei Ihrer Einkaufsleitung oder Ihrem Compliance-Beauftragten erhältlich.

Bei Bedarf kann diese Überprüfung mit Hilfe Ihres Compliance-Beauftragten vervollständigt werden.

Je nach Ergebnis kann entschieden werden, nicht mit der Person oder dem Unternehmen zusammenzuarbeiten oder die Zusammenarbeit fortzusetzen und dabei präventive Maßnahmen zum Schutz zu ergreifen, wie z. B. spezielle Vertragsklauseln, Garantien oder verstärkte Kontrollen.

### WEITERFÜHRENDE HINWEISE:



Ihre Einkaufsabteilung steht Ihnen für alle Fragen zu diesem Thema zur Verfügung.

## Kommunikation und Weiterbildung

Mitteilungen zur Geschäftsethik (Antikorruption, Ethik, Interessenkonflikte,...) werden regelmäßig an die Mitarbeitenden der Gruppe versandt.

Für bestimmte Positionen werden auch obligatorische Präsenzschulungen angeboten.

Sie vertiefen die in diesem Kodex behandelten Themen, indem sie insbesondere die Mittel vorstellen, die eingesetzt werden müssen, um die mit allen beschriebenen Situationen verbundenen Risiken zu erkennen und zu vermeiden.

## Compliance-Netzwerk

Innerhalb der Groupe Maisons de Famille gibt es ein strukturiertes Netzwerk, das sich mit der Umsetzung des Compliance-Systems befasst.

Jede Tochtergesellschaft des Unternehmens hat ihren eigenen Compliance-Beauftragten, dessen Hauptaufgabe darin besteht, eine auf seinen Bereich zugeschnittene Compliance-Politik umzusetzen und seine Kolleg\*innen bei deren korrekten Anwendung zu unterstützen.

Sollten Sie also eine Meinung oder einen Rat benötigen, Schwierigkeiten bei der Anwendung des vorliegenden Kodex mitteilen wollen oder eine andere Anfrage im Zusammenhang mit Compliance haben, können Sie den Compliance-Beauftragten Ihres Unternehmens vertraulich um Hilfe bitten.

## Ansprechpartner\*innen

Für Informationen zu diesem Kodex sollten Sie sich an Ihren lokalen Referenten unter der folgenden Adresse wenden: [compliance@doreafamilie.de](mailto:compliance@doreafamilie.de)

Änderungen oder Aktualisierungen dieses Kodex dürfen nur mit Zustimmung des Generalsekretariats der Gruppe vorgenommen werden.



### BEISPIEL FÜR VERBOTENES VERHALTEN:

Ein externer Betreuer schlägt mir vor, für eine Leistung überhöhte Rechnungen zu stellen, wobei ihm der überhöhte Betrag zurückerstattet wird und ich ihn für einen nächsten Auftrag ohne vorheriges Ausschreibungsverfahren einsetzen soll.

*Ich muss diesen Vorschlag ablehnen und ihn über das Hinweisgeber-/Whistleblowersystem oder bei meinem Vorgesetzten melden.*

